**Kualitas Pelayanan *e-Procurement* Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Barat**

Oleh : Dini Sayu Utami

NPM : 178010007

Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik

Program Pascasarjana Universitas Pasundan Bandung

Abstrak

Sebagai penyelenggara *e-Procurement* atau biasa disebut pengadaan secara elektronik maka Biro Pengadaan Barang/Jasa harus memberikan pelayanan prima terhadap pengguna layanan pengadaan secara elektronik, sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pengadaan secara elektronik pada bagian Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dan untuk mengetahui aspek-aspek yang mendorong dan menghambat kualitas pelayanan pengadaan secara elektronik di Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Barat. fokus penelitian ini adalah Biro Pengadaan Barang/Jasa pada Bagian Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek dalam penelitian ini terdiri dari 2 (Dua) bagian informan utama. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan pengadaan secara elektronik di Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat dikategorikan belum optimal. Walau terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dinilai sudah optimal. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan yang belum optimal ini perlu adanya perbaikan dan pengoptimalan diberbagai dimensi pelayanan agar kualitas pelayanan tersebut semakin meningkat.

Kata Kunci : *pelayanan pengadaan barang dan jasa secara elektronik, kualitas pelayanan.*

***Abstract***

*As the organizer of e-Procurement or so-called electronic procurement, the Goods / Services Procurement Bureau must provide excellent service to users of electronic procurement services, an honor as well as a mandate and a tough task that must be carried out sincerely and with a heart full of sincerity. This study aims to analyze electronic procurement services in the Electronic Procurement Services (LPSE) section and determine the aspects that encourage and hinder the quality of procurement services electronically at the Bureau of Procurement of Goods / Services in the Government of West Java Province. The focus of this research is the Bureau of Goods / Services Procurement, Electronic Procurement Services (LPSE).*

*This study uses a descriptive research method with a qualitative approach. The subjects in this study consisted of 2 (two) main informants. Based on the research results, it shows that the electronic procurement services at the Goods / Services Procurement Bureau can be categorized as not optimal. Although there are several dimensions of service quality that are considered to be optimal. Factors that hinder the quality of service that is not yet optimal, it is necessary to improve and optimize in various dimensions of service so that the quality of service can increase.*

*Keywords: electronic procurement of goods and services, quality of service.*

**Daftar Pustaka**

Chaffey. D. 2004. E-Bussiness and E-Commerce Management. Second Editiion. New York: Prentice Hall.Davila, Tony, Mahendra Gupta dan Richard Palmer. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung. Anwar Prabu Mangkunegara. Kotler, Philip&Kevin. 2007. *Manajement Pemasaran*. New Jersey. Jakarta. Moenir, H. A. S. Drs. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Moleong, 2005. *Metodelogi Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*.Bandung:CV.AlfabetaParasuraman,A., Valarie A, Zeithaml, and Leoard L.Berry. 1990. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Liberty. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/jasa Pemerintah. Peraturan Lembaga LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.